

CAMERA DEI DEPUTATI N. 2045

PROPOSTA DI LEGGE

D'INIZIATIVA DEI DEPUTATI

**BARABOTTI, GUSMEROLI, ANDREUZZA, BORDONALI, DI MATTINA,
TOCCALINI**

Modifiche alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, concernenti l'attività di
pubblicità e vendita telefonica svolta dai *call center*

Presentata il 18 settembre 2024

ONOREVOLI COLLEGHI ! – La presente proposta di legge ha l'obiettivo di rendere più efficace l'iscrizione degli utenti al registro delle opposizioni e di definire un quadro più certo delle sanzioni in caso di utilizzo aggressivo della pubblicità telefonica.

La tutela degli utenti nel settore della telefonia, negli anni più recenti, ha visto il susseguirsi di diversi interventi legislativi finalizzati a rafforzare la posizione dei consumatori. In tal senso è stata approvata la legge 11 gennaio 2018, n. 5, sul registro delle opposizioni, che pone le disposizioni a tutela degli utenti che si oppongono all'utilizzo dei propri dati personali e del proprio numero telefonico, andando a regolamentare il trattamento delle numerazioni telefoniche per i fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di

comunicazione commerciale. Attraverso l'iscrizione al registro dei soggetti il cui numero (sia fisso che mobile) è presente negli elenchi telefonici pubblici, l'utente si può opporre, a tutela della propria *privacy*, al cosiddetto *telemarketing*, cioè alla ricezione di chiamate promozionali o commerciali.

La legge n. 5 del 2018, oltre a modificare la disciplina del registro delle opposizioni, prevede che tutti gli operatori che svolgono attività di *call center* rivolte a numerazioni nazionali fisse o mobili devono garantire la piena attuazione dell'obbligo di presentazione dell'identificazione della linea chiamante.

L'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante, definita in inglese *calling line identification* (CLI), consente quindi l'identificazione del numero

telefonico dell'utente chiamante e, pertanto, del *call center*.

La norma prevede poi che gli operatori esercenti l'attività di *call center* nonché i soggetti terzi affidatari dei servizi di *call center* – oltre a essere tenuti a iscriversi al Registro degli operatori di comunicazione (ROC), tenuto dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) – devono dichiarare al medesimo ROC i numeri utilizzati per effettuare i propri servizi nonché garantire la « richiamabilità » di tali numeri da parte dell'utente (ad eccezione degli operatori che utilizzano il prefisso 0843 che identifica le chiamate telefoniche finalizzate ad attività statistiche, come previsto dall'AGCOM con la delibera n. 156/18/CIR).

Con la delibera n. 8/15/CIR, l'AGCOM ha adottato il « piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa » (PNN), prevedendo, all'articolo 6, che gli operatori autorizzati a fornire servizi di comunicazione elettronica hanno l'obbligo di controllare la correttezza del CLI originato oltre che di garantire che giunga a destinazione il CLI corretto (ossia che non venga alterato lungo la trasmissione dello stesso dal punto di origine a destinazione).

Il medesimo PNN, all'articolo 6, comma 8 – aggiunto con la citata delibera 156/18/CIR, stabilisce poi che « tutti gli operatori che svolgono attività di *call center* tramite chiamate verso numerazioni nazionali fisse o mobili garantiscono la presentazione dell'identificazione della linea chiamante, senza la possibilità di attivare il servizio di restrizione del CLI e nel rispetto delle norme del presente Piano di numerazione ».

Nonostante il quadro normativo esposto, è noto che molti operatori di *call center* pongono in essere la pratica conosciuta come « CLI spoofing ».

Il camuffamento dell'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante consente alla parte chiamante, alla rete di origine o alla rete di transito di manipolare le informazioni contenute nel campo CLI, con l'intenzione di ingannare la parte chiamata inducendola a pensare che

la chiamata abbia avuto origine da un'altra persona, entità o, comunque, da altra linea.

In particolare, tramite tale manipolazione, il numero che appare all'utente risulta essere già assegnato ad altri utenti e ad altri operatori autorizzati in Italia, sia in uso, che no. Di conseguenza, quando l'utente prova a richiamare, o risponde un altro utente ignaro che il suo numero sia stato usato illegittimamente oppure il numero risulta inesistente, ad ogni modo sempre in violazione delle menzionate disposizioni previste dalla legge n. 5 del 2018 sulla « richiamabilità » del numero, di quelle previste dal PNN sulla garanzia della presentazione della linea chiamante nonché di quelle della normativa sui dati personali.

Il camuffamento dell'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante, se effettuato dagli operatori di comunicazione elettronica, prevede, ai sensi degli articoli 30 e 32 del codice delle comunicazioni elettroniche, di cui al decreto legislativo 1° agosto 2003, n. 259, una sanzione da 240.000 euro a 5 milioni di euro per i soggetti che non rispettano gli ordini e le diffide dell'Autorità, compresi i casi di mancato rispetto della regolamentazione sulla numerazione. Non è tuttavia previsto in alcuna norma di rango primario il divieto di camuffamento dell'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante da parte degli operatori di *call center* che, per l'appunto, non rientrano tra gli operatori di comunicazione elettronica, nonostante sia emerso che tale pratica, nella maggior parte dei casi, sia operata proprio da tale categoria. Inoltre, nell'ambito della Consultazione pubblica concernente lo schema di decreto legislativo di correzione del codice delle comunicazioni elettroniche, avviata dal Ministero delle imprese e del *made in Italy*, è stato ribadito che la pratica del CLI *spoofing* rappresenta uno dei principali strumenti impiegati nel *telemarketing* selvaggio dai *call center* situati al di fuori dei confini europei. I rispondenti hanno dunque sottolineato quanto tale pratica offra un vantaggio a questi ultimi a discapito non solo dell'utenza finale, ma anche di coloro che operano correttamente e nel rispetto delle regole.

L'AGCOM, con la delibera n. 197/23/CONS, ha approvato il codice di condotta finalizzato a contrastare la pratica del « *teleselling* » illegale e aggressivo e a favorire l'adesione da parte dei consumatori a contratti rispettosi della normativa vigente.

Il codice di condotta, elaborato nell'ambito dei lavori del tavolo tecnico istituito con la delibera n. 420/19/CONS, definisce, in una logica di autoregolamentazione, una serie di misure, da recepire nei contratti tra operatori di comunicazioni elettroniche e partner commerciali che svolgono attività di *call center*.

Le misure sono ispirate ai seguenti principi: trasparenza dei contratti con gli utenti finali conclusi telefonicamente; utilizzo corretto delle liste di numeri telefonici, come

fornite dagli operatori; regolazione del subappalto delle attività dei *call center*; obbligo di richiamabilità del *call center* da parte del cliente; obbligo di iscrizione al ROC dei *call center*; divieto di modificare il CLI della linea da cui origina la chiamata al cliente. L'adesione al codice di condotta da parte di operatori e *call center* è su base volontaria. Le misure in esso contenute sono quindi vincolanti solo per coloro che vi hanno aderito.

La presente proposta intende recepire i principi esposti, prevedendo inoltre che la pratica del CLI *spoofing* sia considerata alla stregua delle pratiche commerciali scorrette previste e sanzionate ai sensi del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206.

PROPOSTA DI LEGGE

Art. 1.

1. Alla legge 11 gennaio 2018, n. 5, sono apportate le seguenti modificazioni:

a) all'articolo 1:

1) dopo il comma 8 sono inseriti i seguenti:

« 8-*bis*. È fatto assoluto divieto di contattare telefonicamente o con altro mezzo di comunicazione, per fini di comunicazione commerciale, i soggetti che non abbiano previamente prestato esplicito consenso.

8-*ter*. Per svolgere le attività di pubblicità telefonica e di vendita telefonica è obbligatoria l'adesione al codice di condotta approvato dall'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni con la delibera n. 197/23/CONS del 26 luglio 2023 »;

2) dopo il comma 9 è inserito il seguente:

« 9-*bis*. La tecnica che consiste nel mascheramento dell'informazione relativa all'identificazione della linea chiamante da parte degli operatori di *call center* (*calling line identification spoofing*) rientra tra le pratiche commerciali aggressive previste dagli articoli da 24 a 26 del codice del consumo, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 »;

b) all'articolo 2, comma 1, è aggiunto, in fine, il seguente periodo: « Gli operatori telefonici che, con dolo ovvero con negligenza o imperizia, agevolano lo svolgimento di attività di pubblicità telefonica in violazione delle misure previste dal codice di condotta di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni n. 197/23/CONS del 26 luglio 2023, rispondono in solido con gli operatori che svolgono attività di *call center* ai sensi dell'articolo 1, comma 11, della presente legge ».

